Inspecteur verpleeghuizen maant ziekenverzorgers tot fatsoen

HET STILLE PROTEST VAN DE WILLOZE PATIËNT

door RENÉ STEENHORST

UTRECHT, donderdag

Ziekenverzorgers in Nederlandse verpleeghuizen gaan regelmatig tactloos en bot om met hun patiënten. De bewoners van verpleeginrichtingen op hun beurt, durven niet of nauwelijks van zich af te bijten. ,,Velen van hen zijn bang om te klagen, uit vrees dat zij daardoor zullen worden buitengesloten en minder aandacht en verzorging krijgen.''

Tot deze ronduit onthutsende conclusie komt de Geneeskundig Inspecteur van de Volksgezondheid in de provincie Utrecht, mevrouw J.A.H. van Veen.

In haar afstudeerscriptie 'Ik mag niet klagen...', stelt zij dat veel verpleeghuispatiënten juist heel wat redenen tot klagen hebben: „Vooral over de wijze waarop zij dikwijls tegemoet worden getreden door degenen van wie zij qua verzorging afhankelijk zijn."

Inspecteur Van Veen stelt dat in verreweg de meeste verpleeghuizen de patiënten ondergeschikt zijn gemaakt aan de organisatie: „Daaruit volgt dat ziekenverzorgers de neiging hebben de regels van de organisatie boven het individuele belang van de patiënt te stellen."

Vaktijdschrift

In het vaktijdschrift 'Verpleegkunde Nieuws' voor verplegenden en verzorgenden beschrijft zij het keurslijf van de organisatie en de gevolgen daarvan voor de bewoners: ,,De tijden waarop wordt gegeten, koffie wordt gedronken, maar ook het uur waarop naar bed wordt gegaan en weer wordt opgestaan, liggen vast. Ja zelfs het tijdstip waarop patiënten naar het toilet gaan, is in een tijdschema vervat.''

Dit kan volgens Van Veen tot situaties leiden waarbij de patiënt zich in het nauw gedreven voelt en zaken opgedrongen krijgt. Getuige een citaat uit de scriptie, die inspecteur Van Veen schreef na een onderzoek van zes weken in een verpleeghuis in het noordoosten: „Een patiënte wordt tegen half vijf 's middags gevraagd of ze naar het toilet moet. Deze antwoordt: „Als ik nu níet ga, dan moet ik zeker lang wachten?" De zuster antwoordt veelbetekenend: „Dat zou weleens kunnen..." De patiënt laat zich dus maar tegen haar zin naar het toilet brengen."

Indertijd ingestelde klachtencommissies voor patiënten blijken hoegenaamd geen functie te hebben: veel patiënten besluiten zich uiteindelijk maar naar de regels van het huis te voegen. „Dat gebeurt in een subtiel samenspel tussen patiënten, die op elkaar een zekere dwang uitoefenen, om toch maar niet lastig te zijn. Maar soms ook dringen familieleden aan op een gedweeë houding."

Van Veen: „Openlijk verzet is er dan ook nauwelijks, hoogstens van een enkele nieuwkomer. Maar er wordt wel degelijk onderhuids verzet gepleegd."

Isolement

Nog een voorbeeld: een reumapatiënte die zichzelf niet kon verplaatsen in haar rolstoel en zó door de ziekte was getroffen dat zij haar hoofd niet kon bewegen, werd op zeker moment achteloos door een 'zuster' met het gezicht naar een blinde muur gezet. De vrouw was hevig ontdaan door deze actie van de ziekenverzorgster, die haar zo, onbewust, in een isolement bracht. Dat ontlokte bij de vrouw de opmerking: ,,Niemand heeft hier in de gaten hoe erg het is als je niets meer kunt...''

Inspecteur Van Veen benadrukt: „Dit is dus heel erg. Doch vaak vindt foutieve bejegening onbedoeld plaats. Men staat er dikwijls niet bij stil wat bewoners wordt aangedaan. Het is indirect een gevolg van het systeem. Maar, het is wel een ingesleten, volstrekt foutieve manier van omgaan met mensen. Een houding die dringend moet worden veranderd. Want verkeerde opmerkingen en onvriendelijk gedrag van ziekenverzorgenden hebben een grotere invloed dan vaak wordt beseft. Als een ziekenverzorger wat snerpend opmerkt: „Wie heeft er nu weer gebeld...?" kan dat voor de rest van de patiënten aanleiding zijn om maar niet meer te bellen."

Anderhalf
St. Job in 't (
dagen hier v

De Kuijpe
en getrouwd
uit de puissa
familie Cok
gers gouden
De Kuijpers
betaalt nog s
rekening. De



■ Herman Tjeenk Willink, de voorzitter va
binnenkort een opknapbeurt krijgt. Tijder
houden.

Eeuwenoude vergad

SENATO
KAMER

De Telegraaf / 16 juni 1994

(via Delpher)

de-zorg-voor-bewoners-van-verpleegtehuizen-argos

De zorg voor bewoners van verpleegtehuizen laat te wensen over. Dit blijkt uit een geheime notitie van de Nederlandse Vereniging voor Verpleegzorg. De Inspectie voor de Volksgezondheid onderschrijft deze conclusie. Maar ook de verzorgingstehuizen schieten tekort. In Argos ervaringen van drie bejaarden, hun familieleden en andere betrokkenen. Argos over structurele klachten betreffende de dagelijkse zorg van hulpbehoevende ouderen.

Persbericht:
Inspectie Volksgezondheid: onderzoek naar klachten over zorg in verpleeghuizen

De Inspectie voor de Volksgezondheid begint dit jaar een onderzoek naar klachten over de dagelijkse zorg in Nederlandse verpleeghuizen, waar ouderen met zwaardere lichamelijke of dementie-problemen verblijven. "Wij willen in tien procent van de verpleeghuizen inventariseren hoe het nu werkelijk gesteld is." Dat zegt mevrouw drs. J.A.H. van Veen, Inspecteur voor de Volksgezondheid in Utrecht, die zich speciaal bezighoudt met verpleeghuizen, in Argos. Van Veen denkt dat het bij veel klachten om structurele problemen gaat. "Bijvoorbeeld het lang moeten wachten op de toiletgang, het lang zitten in incontinentiemateriaal. Dat horen wij heel vaak uit de verpleeghuizen."

Van Veen: "Die alledaagse zorg lijkt vaak heel simpel, maar het is voor mensen heel erg als je niet meer zelfstandig naar het toilet kunt. Om het tig keer te moeten vragen en dan nog misschien in je broek te moeten plassen."
Bewoners in verpleeghuizen en hun familie hebben over het algemeen veel schroom om te klagen bij de Inspectie, vertelt inspecteur Van Veen in Argos. "Dat komt door de specifieke situatie waarin mensen verkeren die in verpleeghuizen wonen en leven. Ze zijn er vaak lange tijd en zijn er erg afhankelijk van de zorg en bedenken zich wel twee, drie keer voor ze iets zeggen waar ze niet zo tevreden over zijn. Ze denken dan vaak dat het op ze terug komt, dat ze iets naars daarvan merken. Dat wil niet zeggen dat dat altijd gebeurt, maar ze hebben die hele sterke overtuiging dat ze dat niet moeten doen."
Van Veen: "Het is nog niet zo erg gebruikelijk dat mensen in een verpleeghuis mogen zeggen wat ze niet leuk vinden. Ik vind dus eigenlijk dat je daar als werkers naar zou moeten vragen. Dat het initiatief bij hen zou moeten liggen in plaats van af te wachten dat bewoners zeggen wat ze niet leuk vinden. Want dan zet je ze in een afhankelijke positie en die is niet goed voor ze."
"Elk mens vindt het niet leuk om kritiek te horen op zijn functioneren. In heel veel verpleeghuizen zie je dan gebeuren dat mensen in het defensief gaan. Ze gaan zich verdedigen en gaan allerlei omstandigheden bedenken waarom het niet zo erg is wat ze hebben gedaan. En die zijn er wellicht ook. Want ook ziekenverzorgenden in verpleeghuizen hebben het zwaar. Het is zwaar werk, maar het is geen vergoelijking om snauwerig te zijn of om hard op te treden."
Inspecteur voor de Volksgezondheid Van Veen verwacht in dit verband niet erg veel van de klachtencommissies in de tehuizen. "Een klachtencommissie is vaak voor heel veel bewoners heel ver

weg. Er is een heel hoge drempel om daar naartoe te gaan. Klachten zien mensen als iets juridisch, waarvoor je naar de rechter moet en dat willen ze niet. Dus als je wil weten hoe de mensen het hebben in je tehuis, dan zul je er zelf naartoe moeten gaan. Dan zul je een persoon waar heel veel mensen vertrouwen in hebben, de taak moeten geven om regelmatig bij bewoners langs te gaan. Of doe dat door een schriftelijke enquête, of doe dat mondeling, ga praten."
Van Veen erkent dat de praktijk vaak nog heel anders is. "Dat is jammer dat het niet gebeurt. Wij dringen daar wel op aan als Inspectie. Als wij op werkbezoek komen in verpleeghuizen, adviseren wij de directies om dat wel te doen."

Over de zorg in de Nederlandse verpleeghuizen sloeg de Nederlandse Vereniging Belangenbehartiging Verpleeghuisbewoners (de NVBV) in december 1994 al eerder alarm. Ze publiceerde een lange reeks knelpunten: klachten over te lang wachten bij toiletbezoek waardoor demente bewoners uren doorbrengen in hun eigen ontlasting; klachten over te weinig douchen; klachten dat bewoners te weinig eten en drinken krijgen; maaltijden worden te snel afgeruimd en hulp bij het eten ontbreekt; klachten over ongelukken doordat niet altijd personeel in de gezamenlijke huiskamer aanwezig is.
Als reactie op deze klachtenlijst hield de Nederlandse Vereniging voor Verpleeghuiszorg, de overkoepelende organisatie van de verpleeghuisdirecties, een enquête onder haar leden. 170 verpleeghuizen reageerden. In een interne notitie van eind november 1995 maakte de vereniging de resultaten van de peiling aan haar leden bekend. Uit die notitie, waarover Argos beschikt, blijkt dat de verpleeghuisdirecties het merendeel van de klachten van de verpleeghuisbewoners onderschrijven. Het lange wachten bij toiletgebruik en onvoldoende toezicht op de huiskamers scoren hoog.
Conclusies uit de interne notitie van de Nederlandse Vereniging voor Verpleeghuiszorg: "Alle door de NVBV gesignaleerde klachten worden in meer of mindere mate door de verpleeghuizen herkend. Met name het gebrek aan toezicht op de huiskamers en het wachten op gevraagde hulp vinden veel herkenning.
De meest genoemde verklaring voor het ontstaan van klachten is - in samenhang met een toegenomen zorgzwaarte - een personeelstekort, met name op bepaalde tijden.
Ook de attitude van het personeel speelt een belangrijke rol bij het ontstaan van klachten. De meest genoemde oplossingsrichting is een uitbreiding en flexibilisering van de inzet van verzorgers."
De vereniging van de verpleeghuizen legt er wel de nadruk op dat de klachten niet structureel van aard zijn. De Utrechtse Inspecteur voor de Volksgezondheid J. van Veen is het daar niet mee eens. De Inspectie gaat niet voor niets een onderzoek instellen.
Van Veen: 'Kwaliteit van zorg' is een hele mond vol maar het gaat wel om dit soort alledaagse zaken. Daar mogen wij directies van verpleeghuizen op aanspreken. Soms denk je wel dat het te maken kan hebben met te weinig mensen in verpleeghuizen. Aan de andere kant heeft het ook met de organisatie zelf te maken. Het is altijd dubbel op. Sommige organisaties kunnen nog doelmatiger worden ingericht. Er zijn verpleeghuizen die van ons als inspectie te horen krijgen dat een aantal zaken binnen een maand of zes weken opgevolgd moeten worden."

Bron: https://www.vpro.nl/argos

1994

'Vastbinden gebeurt bij gros verpleeghuizen'

Meer dan de helft van de verpleeghuizen bindt bewoners nog steeds vast aan hun stoel of bed. Dat zegt hoofdinspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg Jenneke van Veen.

Ze is toch optimistisch omdat de laatste jaren 46 procent van de verpleeghuizen gestopt is met de bekendste 'vrijheidsbeperkende' maatregel: het vastbinden van een onrustige oudere in bed of stoel. Voorheen kwam dat in vrijwel alle Nederlandse verpleeghuizen voor.
De hoofdinspecteur zegt ervan uit te gaan dat eind volgend jaar vastbinden, het toedienen van versuffende medicijnen of het opsluiten van bewoners in Nederlandse verpleeghuizen en in de gehandicaptenzorg zo veel mogelijk is uitgebannen. Ze wil een uitzondering maken voor ouderen die al zo lang vastgebonden hebben gezeten in hun stoel en/of bed dat ze 'gehospitaliseerd' zijn en niet meer in staat zijn om te lopen.
In 2008 hebben het ministerie, de inspectie en alle betrokken instellingen en instanties vastgelegd dat het 'fixeren' , zoals de maatrebeperkende maatregelen in vakjargon heten, in 2011 in principe niet meer voorkomt. ,,De tijd dringt dus'', zegt de inspecteur. ,,Sommige instellingen moeten nog een versnelling maken.''
Het is volgens haar van het grootste belang dat de omschakeling verantwoord gebeurt. Dinsdag werd tijdens een congres in Den Haag een methode aangeboden, opgezet en getest door de Universiteit van Maastricht, die instellingen helpt bij het afschaffen van het vastbinden.
Als de inspectie eind 2011 de indruk heeft dat instellingen te weinig doen en hebben gedaan aan de omschakeling, kunnen ze in het uiterste geval door de minister gedwongen worden tot verbetering. De naam van de betrokken instelling kan dan via de publiciteit bekend worden gemaakt.
De nieuwe aanpak hoeft volgens de inspectie geen extra geld te kosten. ,,Instellingen moeten bijvoorbeeld bedden kopen die tot op de grond kunnen zakken. De patiënten kunnen er dan nooit uitvallen en hebben dus geen bedhekken meer nodig.'' Volgens haar kan de instelling bij de reguliere vernieuwing van de bedden meteen de moderne exemplaren bestellen.
Het vastbinden is volgens de inspectie in de zorg geslopen uit angst voor valpartijen onder de bewoners. Volgens Van Veen is uit onderzoek gebleken dat die angst ongegrond is. In de nieuwe aanpak zijn niet meer ongelukken gebeurd. Ze denkt dat ook familieleden goed moeten worden voorgelicht omdat die misschien ook bang zijn dat hun vader of moeder ten val kan komen.
Het is de bedoeling dat de ouderen in de toekomst bijvoorbeeld meer beweging krijgen. Dit zou kunnen helpen hun mentale aftakeling tegen te gaan.

Bron: https://www.bnnvara.nl/kassa

29 sep 2010